

# ETIKA PELAYANAN DALAM WUJUD KEPRIBADIAN PUSTAKAWAN

---

**Sri Sanituti Hariadi, S.H., M.S**

Staf Pengajar Fisip Unair

## Abstrak

*Perpustakaan merupakan lembaga yang non profit, Sumber Daya Manusia yang berperan didalamnya perlu integritas dan dedikasi yang tinggi, yang mengutamakan kualitas pelayanan, dengan kepribadian Pustakawan. Memiliki kualitas pelayanan, di samping kemampuan kognitif (kompetensi keilmuan sebagai pustakawan), juga kemampuan psikomotorik atau ketrampilan, yang tidak kalah penting pemilikan akan afeksi, yang berhubungan dengan psikologi dan tingkah laku.*

*Perilaku Pustakawan sering menjadi sorotan pengunjung/pengguna perpustakaan; dari perilaku tersebut dapat ditengarai apakah perpustakaan dengan petugas/pustakawannya itu betul profesional atau tidak. Perilaku akan berkaitan dengan etika dan etiket pelayanan, yang tampaknya banyak dikeluhkan oleh pengunjung/pengguna perpustakaan, seperti muka cemberut, kasar, galak, suka membentak, tidak care, kepribadian yang tidak menyenangkan, yang akhirnya bermuara pada pelayanan yang tidak prima. Maka dalam hal ini diperlukan adanya konstruksi potensi pribadi profesional.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah lembaga yang tidak memproduksi barang, melainkan jasa yang tidak berimplikasi pada uang, dan konon tidak banyak ditengok oleh masyarakat Indonesia, kecuali bila ada suatu kebutuhan akan informasi atau sosok yang memang gemar membaca. Hal lain yang mungkin menjadi indikator karena sistem pelayanan yang kurang menstimulasi masyarakat pengguna/pengunjung segan untuk mengakses. Oleh karena itu bila telah sepakat mengadakan perpustakaan maka akan dipahami kondisi apa yang akan dihadapi. Apalagi di era kapitalistik, imbalan akan menjadi sorotan utama. Inilah antara lain mereka yang berpendidikan perpustakaan enggan menjadi Pustakawan, karena Perpustakaan tidak menjanjikan gelimangan uang, kecuali perpustakaan yang kreatif-inovatif dan mempunyai peluang serta akses yang bernilai ekonomi.

Tentang sistem pelayanan yang memadai sebagai Perpustakaan yang pada umumnya *non*

*profit*, perlu memahami jenis Perpustakaan apa yang sedang dikelola, apakah Perpustakaan Umum, atau Perpustakaan Khusus, atau Perpustakaan Sekolah, atau Perpustakaan Perguruan Tinggi, yang masing-masing memiliki visi, misi, tujuan, ciri/karakter yang berbeda. Dari perbedaan-perbedaan itu, ada hal yang sama yaitu tentang pelayanan Perpustakaan yang mengkait dengan sumber daya manusianya (SDM) yang melayani. Kalau disepakati bahwa Perpustakaan itu merupakan lembaga yang *non profit*, SDM yang berperan didalamnya perlu **integritas** dan **dedikasi** yang tinggi, yang mengutamakan kualitas pelayanan, dengan kepribadian pustakawan. Memiliki kualitas pelayanan, di samping kemampuan kognitif (kompetensi keilmuan sebagai pustakawan), juga kemampuan psikomotorik atau ketrampilan, yang tidak kalah penting pemilikan akan afeksi, yang berhubungan dengan psikologi dan tingkah laku.

Perilaku Pustakawan sering menjadi sorotan pengunjung/pengguna perpustakaan; dari perilaku tersebut dapat ditengarai apakah Perpustakaan

dengan Petugas/Pustakawannya itu betul profesional atau tidak. Perilaku akan berkaitan dengan etika dan etiket pelayanan, yang tampaknya banyak dikeluhkan oleh pengunjung/pengguna perpustakaan, seperti muka cemberut, kasar, galak, suka membentak, tidak *care*, kepribadian yang tidak menyenangkan, yang akhirnya bermuara pada pelayanan yang tidak prima. Inilah antara lain yang menyebabkan perpustakaan kurang diminati pengunjung sebagai lembaga jasa. Indikator keberhasilan suatu perpustakaan antara lain bila pengunjung dan pengguna banyak mendatangi dan atau menggunakan perpustakaan Selanjutnya apa yang dapat dilakukan oleh Perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan? Hal yang sangat efektif yaitu memberikan pemahaman dan pelatihan, dengan evaluasi berkala tentang etika dan etiket perilaku serta kepribadian Pustakawan dalam pelayanan Perpustakaan.

## ETIKA DAN ETIKET

Etika atau *ethics* (bahasa Inggris), mengandung banyak pengertian, dari segi etimologi istilah etika berasal dari bahasa Latin *ethicus* (dalam bahasa Yunani *ethicos*) yang berarti kebiasaan. Awalnya, yang dikatakan baik adalah yang sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Lambat laun bergeser menjadi ilmu yang membicarakan masalah perbuatan/perilaku manusia mana yang dinilai baik dan mana yang tidak baik. Sedangkan istilah etiket berasal dari bahasa Perancis *etiquette* yang berarti kartu undangan yang lazim dipakai raja-raja Perancis jika mengadakan pesta. Perkembangan berikutnya, istilah etiket tidak lagi berarti kartu undangan, melainkan lebih menitik beratkan pada cara-cara berbicara yang sopan, cara berpakaian, cara duduk, cara menerima tamu dan bentuk-bentuk kesopanan lainnya. Jadi etiket adalah aturan sopan santun dalam pergaulan.

Perkembangan berikutnya istilah etika dan etiket dalam kehidupan sehari-hari sering diartikan sama, dan digunakan bergantian. Etika dan etiket memang menyangkut perilaku manusia secara normatif, apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.

Pada **etika** tidak terbatas pada cara melakukan perbuatan, tetapi etika juga memberi norma tentang perbuatan itu sendiri, yang menyangkut manusia secara utuh dari dalam **hati nurani**. Menilai baik-buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja, dengan kesadaran, yang bersangkutan tahu baik dan buruknya. Oleh karena itu disebut manusia etis yaitu bila manusia itu bertingkah laku baik, bertanggung jawab dan berkepribadian.

Etika menyangkut masalah apakah suatu perbuatan boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan. Selain itu selalu berlaku walaupun tidak ada orang lain, bersifat absolut, tidak dapat ditawar lagi. Contoh: barang yang dipinjam harus dikembalikan walau pemiliknya lupa; seorang pimpinan lembaga memarahi bawahannya di depan orang lain, hal-hal semacam itu bisa disebut tindakan tidak etis. Etika bukan hukum tapi lebih pada pengertian moral dan agak beda dengan etiket.

**Etiket** diidentikkan dengan tata-cara dan tata-krama dalam perilaku maupun dalam menggunakan bahasa (berinteraksi), dipakai dalam pergaulan. Oleh karena itu etiket lebih merupakan sekumpulan peraturan kesopanan yang tidak tertulis, namun penting untuk diketahui oleh setiap orang untuk disebut beradab dalam hubungan satu sama lain dalam pergaulan. Tetapi bila tidak ada orang lain atau tidak ada saksi mata, maka etiket itu tidak berlaku dan sifatnya relatif, lebih pada **segi lahiriah** saja daripada nurani. Etiket atau tata-krama bukanlah pelajaran yang perlu dipahami sebagai ilmu pengetahuan, melainkan suatu kebiasaan yang dapat dilakukan setiap orang. Penekannya pada kebiasaan yang benar, yang merupakan kebutuhan primer agar dapat diterima di lingkungan saat kita hadir. Kunci utama penerapan etiket adalah memperlihatkan sikap penuh sopan santun, rasa hormat terhadap keberadaan orang lain dan mematuhi tata-krama yang berlaku pada lingkungan/kebudayaan tempat kita berada. Namun yang dianggap tidak sopan dalam sebuah kebudayaan, dapat saja dianggap sopan dalam kebudayaan lain. Contoh: makan dengan tangan, bersenggak sesudah makan. Kalau di Perpustakaan perilaku lahiriah yang belum menunjukkan sikap profesional pustakawan, bila melayani dengan ogah-ogahan, cemberut, kurang ramah, bicara

dengan bahasa yang tidak menyenangkan, bahkan busana dan asesorinya bisa menggambarkan karakter pustakawan beretiket atau tidak. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, SDM perlu memahami dan mengaplikasikan etika dan etiket dengan mengkonstruksi kepribadian pustakawan profesional yang potensial dalam pelayanan prima.

## KONSTRUKSI POTENSI PRIBADI PROFESIONAL

Profesionalisme akan reflektif apabila kualitas kerja seseorang menunjukkan kemampuan kerja dengan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebaik-baiknya. Dalam hal ini pertama-tama yang perlu dilakukan adalah **mengenai diri sendiri**, untuk mengetahui potensi/kekuatan pribadi yang sebenarnya dimiliki. Kekuatan tersebut dapat berupa pengetahuan, ketrampilan, kemampuan bergerak, mental, kematangan pribadi dll, yang akan menentukan citra diri seseorang. Langkah berikutnya, **evaluasi dan kembangkan potensi** dan atau kekuatan yang dimiliki, dengan mengenali kelebihan dan kelemahan yang ada, kemudian perbaiki yang kurang baik, pertahankan yang baik, menjadi **modal** yang dimiliki dan dapat dijadikan arah/langkah ke depan.

Memanfaatkan modal (potensi diri), yang dimiliki untuk suatu keberhasilan kinerja, perlu ditunjukkan pada **penampilan fisik, sifat, pekerjaan dan status sosial**. Pengertian **penampilan fisik**, bukan sekedar persoalan tinggi-rendah badan, bentuk tubuh, berat badan, bentuk wajah dsb (bersifat statis, tidak mudah diubah), melainkan lebih pada: ekspresi wajah, pancaran mata, suara, gaya bicara, cara mendengarkan, sikap tubuh dan cara berjalan (bersifat dinamis, karena itu bisa diubah). Sifat-sifat fisik yang statis kadang membuat orang tidak percaya diri atau percaya diri berlebihan, yang sebenarnya tidak terlalu berpengaruh dalam kinerja. Hal yang utama justru pada ekspresi dari penampilan fisik yang membentuk citra diri secara keseluruhan. Seperti Tike, Tika Panggabean, Huges tokoh dalam dunia hiburan, dengan penampilan tubuh yang kurang ideal, tetapi dengan citra diri yang prima dan percaya diri merefleksikan profesionalitas peran

yang ditokohkan. Pada penampilan fisik perlu dibarengi dengan cerminan sifat.

**Sifat** yang bagaimana yang merefleksikan seseorang agar bisa disebut sifat yang diharapkan sebagai seorang profesionalis. Sifat itu bisa berupa sifat negatif, misalnya mudah berburuk sangka, mudah marah, perlu mencari sebab timbulnya sifat itu. Mungkin karena faktor iri terhadap keberhasilan seseorang, dengan penyadaran dan evaluasi diri, sifat itu akan berkurang atau sirna karena kemudian berfikir positif. Sifat positif harus lebih dikedepankan seperti berpikir positif, bertindak positif, memandang sesuatu secara positif dan menghilangkan prasangka buruk. Bila sifat positif menyertai seseorang maka akan berdampak positif pada pekerjaan. **Pekerjaan** bukan hanya ditentukan oleh pengetahuan dan ketrampilan saja, melainkan faktor fisik dan sifat berpengaruh besar pada kesesuaian pekerjaan. Misalnya seorang pemalu, pendiam tidak akan sesuai bila ditempatkan pada bagian *costumer service*. Dengan kriteria fisik, sifat dan pekerjaan maka dapat ditentukan **status sosial** yang melekat pada seseorang. Status sosial tidak ditentukan hanya melalui sudut pandang orang lain, melainkan juga oleh diri sendiri. Kita berhak menentukan status sosial yang layak kita sandang, yang paling tahu tentang diri kita adalah kita sendiri. Kalau kita tahu status kita sebagai seorang eksekutif, maka perlu memperlihatkan citra diri sebagai seorang eksekutif pula: berpenampilan rapi, bersih, segar, terampil, pandai berkomunikasi dll. Kalau citra diri sebagai guru, maka seorang guru akan bercitra diri: rapi, bersih, ramah, sabar, bijak, tapi cerdas. Oleh karena itu citra diri seyogyanya selaras dengan kedudukan dan status sosial masing-masing.

Pengenalan diri sendiri, melalui penampilan diri, sifat, pekerjaan dan status sosial yang kemudian menjadi potensi seseorang, menuju suatu keberhasilan. Namun potensi perlu dibangkitkan, kuncinya adalah: memiliki **ketrampilan teknis** pada bidang tertentu, yang diperoleh melalui proses belajar. Selain itu perlu memiliki **ketrampilan manajerial**, yaitu ketrampilan konseptual dan aplikatif untuk mengelola dan memanfaatkan berbagai macam sarana dana fasilitas yang menjadi pendukung pekerjaan., termasuk di dalamnya mengembangkan SDM. **Ketrampilan interpersonal**,

penting untuk berhubungan dengan banyak orang secara harmonis, asertif, yang diperlihatkan dalam bentuk kerjasama, bernegosiasi, *lobbying*, membangun jaringan kerja dll. Dengan kekuatan/potensi pribadi, berunsur penampilan diri, sifat, pekerjaan dan status sosial disertai dengan berbagai ketrampilan membentuk kepribadian yang kuat berkualitas.

John Robert Power mengkonstruksi potensi/kekuatan pribadi dengan mengubah sikap negatif menjadi sifat positif melalui konsep *POWER*, yang dijadikan patokan dasar untuk pengembangan diri secara optimal:

**P** *Positive attitudes. Replacing negative attitudes with positive ones*

Mengubah suatu sikap negatif menjadi positif

**O** *Other people: increasing your understanding of other people attitudes and the way in which they can be favorably influenced*

Meningkatkan pengertian mengenai sikap orang lain dan cara-cara mempengaruhi mereka tanpa merugikan mereka

**W** *Words: Sharpening your ability to communicate accurately and dramatically*

Pertajam kemampuan Anda untuk berkomunikasi dengan tepat dan dramatik, sehingga orang lain tertarik untuk berinteraksi lebih jauh dengan Anda. Utarakan pendapat dengan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti oleh orang lain

**E** *Expanding your interest in other people and things about you*

Perluas ketertarikan Anda pada diri orang lain dan segala sesuatu tentang Anda. Hal tersebut akan menambah wawasan dan pola pikir kita

**R** *Realize: As a result of the above, realize more of your personal goals*

Menyadari maksud dan tujuan kita bekerja, yakni memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna/klien/pelanggan/pengunjung/ tamu. Kepribadian yang berhubungan dengan pelayanan, seperti pelayanan di bidang jasa perpustakaan memerlukan kesiapan watak/karakter tertentu berupa sikap dan personalitas untuk layanan, dengan menggunakan potensi diri pribadi yang dimiliki, perlu juga dikonstruksi dengan *POWER* di atas.

## KEPRIBADIAN DALAM LAYANAN POSITIF

Kepribadian atau personalitas merupakan gabungan kualitas, kebiasaan, dan reaksi yang terbentuk atas dasar kesadaran pribadi. Personalitas bisa direspon secara positif atau sebaliknya negatif oleh mereka yang melakukan interaksi dengan petugas pelayanan. Agar supaya petugas pelayanan (perpustakaan) memperoleh respon positif, perlu kiat-kiat yang efektif. White dan Beckley (1973) menawarkan beberapa kiat yang diberi akronim **P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y**, dalam hal mana masing-masing huruf mempunyai makna tertentu.

**P** *Pleasantness, good manners and a smile are natural assets*

Seorang petugas yang bekerja di industri jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu/ klien/ pengguna/pembeli. Hal ini merupakan suatu aset yang tidak ada habisnya bagi industri jasa yang bersangkutan.

**E** *Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them*

Adanya keinginan kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dari dalam diri kita. Memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan kebahagiaan diri sendiri, secara otomatis mempengaruhi orang lain

**R** *Respect for other people. Courtesy costs nothing*

Menghormati dan menghargai orang lain (pengunjung/pengguna/klien/tamu), secara wajar, memberikan respon yang sama, yaitu mereka akan sopan, ramah, menghormati petugas juga. Selain itu bersikap ramah tidak membutuhkan biaya.

**S** *Sense of responsibility is realisation that what one does says is important.*

Rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuah realisasi apa yang kita lakukan untuk dan kata-kata kepada pengunjung/pengguna/klien/ pelanggan/tamu adalah penting. dan memberikan keyakinan pada jasa lembaga.

**O** *Oderly mind is essential for methodical and accurate work.*

Petugas layanan harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metoda yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi

**N** *Neatness indicates pride in self and job*

Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan pekerjaan kita, penampilan akan tampak "bercahaya".

**A** *Accuracy in everything done is a paramount importance.*

Ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang dikerjakan merupakan nilai yang sangat penting. Sikap tersebut akan memberi kepuasan dan peningkatan penghargaan

**L** *Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.*

Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

**I** *Intelligence use of common sense at all times*

Menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pihak lain saat berinteraksi.

**T** *Tact saying and doing the right thing at the right time*

Bicara dengan bijaksana dan melakukan sesuatu dengan benar, pada saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

**Y** *Yearning to be a good Service Clerk and love of the work is essential*

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut.

Personalitas dengan layanan positif merupakan citra diri dan sikap positif seseorang yang akan membawa pada hubungan dan interaksi yang positif pula. Berpikir positif, bertindak positif, memandang sesuatu dengan positif, menghilangkan prasangka buruk, memposisikan seseorang pada posisi positif juga. Bagaimana konkritisasi pelaksanaan layanan pada pihak yang dilayani, bila potensi diri sebagai pribadi telah kuat, positif dan berkualitas?

## PELAKSANAAN DASAR PELAYANAN

Ada **delapan dasar pelayanan** pada pengguna/pengunjung/pelanggan/tamu yang bisa dipakai sebagai pedoman petugas pelayanan yang beretika, beretiket dan berkepribadian yaitu:

1. Memusatkan perhatian pada tamu dsb.
2. Memberikan pelayanan yang efisien
3. Meningkatkan perasaan harga diri tamu
4. Membina hubungan baik dengan tamu
5. Memberikan penjelasan dan keterangan
6. Dapat menentukan apa keinginan tamu
7. Penjelasan jasa layanan yang dapat diberikan lembaga
8. Mengalihkan pelayanan ke orang lain

Delapan dasar pelayanan perlu dijabarkan satu per satu agar mudah untuk implementasi dan aplikatif. Petugas layanan bila menggunakan cara tersebut di bawah ini akan memberikan citra positif lembaga pelayanan (perpustakaan)

**Memusatkan perhatian pada tamu dan sebagai berikut.** dengan cara:

- a. Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan tamu, dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan
- b. Memperhatikan sikap tubuh Petugas, bertindak secara tenang dan rileks
- c. Menatap mata tamu pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata Petugas menjadi teduh menyejukkan hati orang memandang
- d. Memperhatikan ekspresi wajah dan selalu tampilkan senyum
- e. Menanggapi pembicaraan tamu bila mengharapkan tanggapan
- f. Memperhatikan nada bicara, jangan terlalu rendah (kurang percaya diri), atau terlalu tinggi (kesal, marah, atau emosi)
- g. Menempatkan kepentingan tamu pada nomor satu, dan orang lain seperti rekan kerja dan atasan pada prioritas berikutnya, bila sedang melayani
- h. Mengetahui keinginan tamu, dalam hal ini Petugas dapat menduga-duga



- i. Memperhatikan gelagat tamu: negatif, netral, atau positif

**Meningkatkan perasaan harga diri tamu,** dengan cara:

- a. Mengenali kehadiran tamu dengan segera
- b. Selalu mempergunakan nama tamu sesering mungkin
- c. Tidak menggurui tamu bagaimanapun pandainya Petugas
- d. Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada tamu
- e. Memperlakukan setiap tamu sebagai orang dewasa

**Membina hubungan baik dengan tamu,** dengan cara:

- a. Mendengarkan apa yang disampaikan oleh tamu tanpa memotong pembicaraan
- b. Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa Petugas mengerti dan memahami perasaan pelanggan
- c. Mempersilahkan tamu menanggapi, dan berusaha menyelesaikan masalahnya

**Memberikan penjelasan dan keterangan,** dengan cara:

- a. Menjelaskan kepada tamu bahwa sesuatu hal tidak diperkenankan dilakukan tanpa memberi pembelaan bahwa hal tersebut semata-mata merupakan kebijakan lembaga
- b. Bila jasa pelayanan tidak dapat diberikan kepada tamu, petugas harus dapat menjelaskan secara logis dan rasional sehingga tamu dapat mengerti dan mau menerima penjelasan Petugas
- c. Memberikan penjelasan secara baik dan benar agar tamu merasa diperlakukan sebagai orang dewasa dan tidak terusik harga dirinya

**Dapat menentukan keinginan tamu,** dengan cara:

- a. Menanyakan pada tamu keinginannya
- b. Mengulangi kembali keinginan tamu, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakannya

Penjelasan jasa pelayanan yang dapat diberikan lembaga, dapat melakukan:

Menjelaskan kepada tamu keuntungan yang akan

diperoleh jika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Tamu akan merasa senang jika mereka menggunakan jasa pelayanan tersebut dan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Mengalihkan pelayanan kepada orang lain, dapat melakukan:

- a. Bila seorang tamu meminta jasa pelayanan di luar kemampuan Petugas untuk melayani, cara terbaik adalah mengalihkan masalah tersebut pada orang yang lebih mampu. Dengan pengalihan tersebut tamu akan melihat bahwa lembaga jasa telah bekerja dengan profesional
- b. Setelah mengetahui keinginan tamu, Petugas menjelaskan kepada tamu sambil meminta maaf bahwa Petugas tidak mampu melayaninya, karena itu orang lain akan lebih baik melayaninya
- c. Hal ini juga harus dijelaskan dihadapan orang yang hendak menggantikan Petugas dan melayaninya. Perkenalkan Petugas Kedua kepada tamu dan jelaskan secara singkat tentang situasinya berdasarkan sudut pandang tamu

Cara-cara yang penulis paparkan di atas merupakan cara yang aplikatif dilakukan oleh Petugas layanan jasa, agar lembaga jasa mencitrakan kekuatan positif dari lembaga itu sendiri dengan kualitas SDM yang diharapkan.

Selain pelaksanaan delapan dasar pelayanan yang dikemukakan di atas, tampaknya akan lebih prima bila disertai dengan dengan konsep pribadi prima dari SDM yang meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku dan komunikasi seperti:

- a. tampil ramah
- b. tampil sopan dan penuh hormat
- c. tampil yakin
- d. tampil rapi
- e. tampil ceria
- f. senang memaafkan
- g. senang bergaul
- h. senang belajar dari orang lain
- i. senang dengan kewajaran
- j. senang menyenangkan orang lain

Dasar utama dari pribadi adalah penampilan, pengetahuan dan penyampaian

## CONTOH TEKNIK PELAYANAN DI PERPUS TAKAAN

Teknik dasar pelayanan tamu/pengunjung/pengguna perpustakaan meliputi:

- ucapkan salam pada tamu
- tawarkan bantuan untuk melayani
- layani keinginan tamu dengan sebaik-baiknya
- setelah selesai melayani ucapkan terima kasih.

### Bentuk percakapan

Kejadian di bagian peminjaman. Seorang pengunjung/pengguna ingin meminjam buku perpustakaan yang ada dirak untuk umum. Tamu setelah memilih buku, akan menyerahkan buku tersebut untuk diproses di bagian peminjaman. Si tamu merupakan pengguna baru dan belum terdaftar sebagai anggota perpustakaan.

Petugas : "selamat pagi, Bu. Ada yang bisa kami bantu?" (sambil tersenyum ramah)

Pengguna : "selamat pagi, Pak. Saya ingin pinjam buku ini, bagaimana caranya?, tapi saya belum menjadi member perpustakaan ini.

Petugas : "baik, Bu. Silahkan ibu mengisi formulir pendaftaran anggota baru, mohon disertakan dua lembar foto ukuran 2x2, bila belum ada bisa disusulkan.

Pengguna : (si Ibu peminjam telah siap dengan berbagai ukuran foto dir, yang akan diserahkan nanti bersama formulir pendaftaran, kemudian mengisi formulir dan menyerahkannya kepada petugas dan bersama foto) "Lalu bagaimana, Pak"?

Petugas : Silahkan ibu menunggu sebentar, ditempat tunggu yang kami sediakan, kami akan memproses kartu anggota ibu tidak lebih dari lima belas menit"

Pengguna : (menunggu di tempat yang disediakan, dan kartu anggota telah selesai kurang dari lima belas menit.

Petugas : (memanggil si Ibu) "Ibu, silahkan ibu kemeja kami, kartu anggota ibu telah selesai, mohon ditanda tangani di tempat yang tersedia". (selesai, kartu

anggota diserahkan pada si Ibu, tanpa dikenai beban pembayaran, petugas memproses peminjaman buku dari si Ibu peminjam, selesai) Buku diserahkan sambil berucap" silahkan Ibu, ini buku yang ibu pinjam, mohon selanjutnya ibu membaca tata tertib perpustakaan kami, agar ibu lebih nyaman sebagai pengguna perpustakaan kami". "selamat membaca".

Pengguna : "terima kasih banyak atas pelayanan bapak yang begitu baik, pasti saya akan kembali lagi".

Petugas : "terima kasih juga, sampai ketemu kembali" (sambil tersenyum ramah)

## PENUTUP

Dengan pemahaman dan ketrampilan beretika, beretiket dan berkepribadian Pustakawan akan memberikan citra positif baik pada lembaga maupun pada diri Pustakawan dan atau Petugas Perpustakaan. Walaupun Perpustakaan merupakan lembaga *non profit*, namun dengan pelayanan dari Sumber Daya Manusia yang prima, Perpustakaan akan menjadi Lembaga yang akan ditengok masyarakatnya karena memberikan pelayanan yang profesional, yang berkadar tinggi. Kehadiran pelayanan yang profesional dan prima akan menghadirkan masyarakat pembaca, pengguna yang haus informasi. Masyarakat pengguna tidak akan enggan untuk memasuki wilayah yang dulu disebut sebagai gudang buku yang tidak menyenangkan, menjadi tempat yang nyaman dan mengasyikkan dengan Petugas Perpustakaan yang asyik juga. Buruan ke Perpustakaan, pasti asyik !

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, ed. Rayendra L.Toruan. Jakarta: PT Elex Media Komputinda-Gramedia.
- Basuki, Sulisty. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, Sulisty, 2001. "Kode Etik dan Organisasi Profesi". *Rapat Kerja PB IPI, Jurusan Ilmu Perpustakaan FSUI*. Jakarta, JIP-FSUI.

- Burns, R.B. 1979. *The Self Concept. Theory, Measurement, Development and Behaviour*, terjemahan. Jakarta: Arcan.
- Hariadi, Sri Sanituti. 2004. "Kepribadian dalam Pelayanan Perpustakaan", disampaikan dalam *Ceramah tentang Kepribadian dalam Peningkatan Pelayanan Pemakai*, tgl 20 Februari 2004 di Perpustakaan Unair.
- Hathorn, Clay. 1997. "The Librarian is Dead, Long Live the Librarian". di <http://www.pretext.com/oct97/feature/story4.htm>.
- Poedjawayatna. 1982. *Etika Filasafat Tingkah Laku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudarsono, B. 2000. "Peran Pustakawan di Abad Elektronik: Impian dan Kenyataan", di Seminar Sehari Peran Pustakawan di Abad Elektronik: Impian dan Kenyataan, Jakarta: PDII-LIPI, 2 Juni 2000.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Susanto, A.B. 1997. *Professional Image, Pengembangan Potensi Pribadi untuk Meningkatkan Citra Diri Berkualitas*. Jakarta: Grasindo.

